

TERMÉKMINŐSÉG ÉS MINŐSÉGGÉPESSÉG

Dr. Marosi Tibor, főiskolai docens
Szegedi Tudományegyetem Szegedi Élelmiszeripari Főiskolai Kar
Ökonómiai és Vidékfejlesztési Intézet

SUMMARY **PRODUCT QUALITY AND QUALITY CAPABILITY**

The people have been concerned about quality for a long time on the different fields (science, economy, society, culture). Typically among the expressions either very general, philosophical approaches or detailed definitions came to the light, and became accepted. It follows that the explanation of quality can be successful only at given period or at given place (environments). This paper makes an attempt at analysis the view of quality escored the economical changes of the last quarter century. Moreower searching relation between quality and the capability which establish the quality.

BEVEZETÉS

A minőségfogalom értelmezése hosszú ideje foglalkoztatja az eltérő szakterületek (tudományok, gazdaság, társadalom, kultúra) kutatóit, művelőit. Jellemzően vagy nagyon általános, filozófiai jellegű megközelítések, vagy a részletes definíciók váltak ismertté és elfogadottá. Ezekből a tényekből arra következtethetünk, hogy a minőség értelmezésének csak akkor van esélye, ha azt adott időben (időszakban) és adott helyen (környezetben) tekintjük. A jelen dolgozat megkísérli elemezni az utóbbi negyed század gazdasági változásait kísérő, leképező minőségszemlélet-változást, célja továbbá összefüggések keresése a minőség és az ezt létrehozó képesség között.

A MINŐSÉGFOGALOM TÁGULÁSA

A minőségfogalom átalakulása a XX. század második felének elsősorban gazdasági átalakulásaihoz köthető, és mára az élet különböző területeit átható globalizációban teljesedik ki. Kezdetét a piac egységesedése, a javak szabad áramlásának kialakulása, és a kereskedelem gátjainak lebontása jellemzi elsődlegesen. A század utolsó harmadában a gazdasági versenyképesség feltételei a korábbiakban soha nem látott mértékben megváltoztak. A

vállalatok piacra jutását, piacon maradását és piacnyerését tekintve a versenyképesség mutatójának, megállapítható, hogy ezek feltételei folyamatosan változtak és változnak jelenleg is. Csak a piacnyerést tekintve a követelmények – alkalmas és megfelelő termék valamint elfogadható költség – a század végére oly mértékben alakultak át, hogy ezek napjainkban többnyire a piacra történő bejutás feltételei lehetnek csupán. A növekvő piaci versenyben stabilan megmaradni és fejlődni csak az a vállalat képes, mely hangsúlyt fektet a vevői elégedettség vizsgálatára, és egyensúlyt képes kialakítani az érdekeltek elvárásainak kielégítése és a belső hatékonyság folyamatos fejlesztése között. A versenyképesség értelmezése a szakirodalomban igen eltérő, és nem is tárgya e dolgozatnak, annyi azonban egyértelműen kijelenthető, hogy a globális gazdaságban a minőségfogalom változásával együtt változott.

A minőség, mint fogalom önmagában nem létezik, mindig valamely fizikai vagy szellemi terméknek, folyamatnak, egyéni magatartásnak, a társadalom kultúrájának - egyik kiemelkedő jelentőségű - értékmutatója. A minőséget Juran a termék felhasználásra való alkalmassága és használhatóságaként definiálta (Juran 1970). Garvin termékminőségre vonatkozó dimenziói pedig többnyire paraméterekkel kifejezhető értékek, melyek között azonban már szerepel a vevő által „érezkelt minőség”, melyet a termék konkrét jellemzőin túl befolyásolnak a hozzá kapcsolódó információk (Garvin 1984). A minőségfogalom ezen értelmezések szerint magas műszaki tartalmat hordoz, mely a szerződéses kapcsolatokban rögzített követelmények betartásának, a megfelelés mértékének tekinthető.

A szabad kereskedelem által létrejött egységes piac kialakulásával párhuzamosan jelentek meg azok a minőségügyi szabványok, melyek az így értelmezett és kialakított egyedi termékminőség folyamatos és mennyiségi biztosítására használhatók, és segítik a piac szereplőinek együttműködését, azáltal, hogy az összegyűjtött és egységesített követelményeket rögzítik, és a minőséget egy kölcsönösen elfogadott képességnek tekintik. E minőségügyi szabványcsalád tagjai a műszaki tartalmak és eljárások összehangolását tekintve meghaladták a hagyományos szabványkészítési folyamatok földrajzi határait. Támogatták a kormányok jogalkotói feladatát és elősegítették globalizáció teljes körű folyamatát, kitágítva ezzel a minőség fogalmának értelmezési tartományát.

A statikus és a dinamikus minőség

Mára a globalizáció túllépett a kereskedelem jogi- műszaki harmonizációján. A „minőségi szemlélet” ezért napjainkra már nem csak a gazdaságot, termelést és szolgáltatást jellemzi, hanem áthatja a társadalmi élet különböző területeit. A minőség hierarchiájában megjelennek új dimenziók, a folyamatminőség, a vállalat, a társadalom és az élet minősége (Seghezzi 2004). Az élesedő gazdasági versenyben a minőség és az érték fogalma is folyamatos változáson megy keresztül.

A vállalkozások tisztában vannak azzal, hogy a piaci folyamat teljes láncolatában a vevő bizalmának megszerzéséért folyik a verseny. E folyamatokban a vevő határozza meg azt az értéket, mely az igényei adott költségszinten történő teljesülésének a mértéke. A „minőség mérésére” alkalmazott szabványok követelményei és a kapcsolódó vevői specifikációk jelentik azt a műszaki tartalmat melyek szükségesek a szerződéses együttműködések tartós kialakítására. Nevezhetjük ezt a műszaki szabályozás egy adott időintervallumára vonatkozó statikus követelményének, avagy statikus minőségnek. Watkins szerint a folyamatos fejlődés egy védekező (defenzív) minőségfogalom, mely a vevők által nem kívánt dolgok elkerülésére vagy kiküszöbölésére irányul (Watkins 2006). Ez összecseng a statikus minőséggel. Mindkét megfogalmazás lényege, hogy a minőségképességet eszköznek tekinti egy adott cél (például teljesítménynövelés, vagy profitszerzés) megvalósulására. A minőségügyi szakemberek szerepe ebben az esetben elsődlegesen a vállalat értékkeremtő folyamatainak szabályozásában jelentős azáltal, hogy növelik a folyamatok stabilitását, kiszámíthatóságát, így csökkentik a veszteségeket. A minőségügyi rendszerszabványok, mint a piaci bizonytalanság és kockázat csökkentésének eszközei, hatékonyan segítik a statikus minőség megvalósítását.

A vállalkozások másrészt azért vannak, hogy nyereséget hozzanak létre, ezért a nyereséget nem termelő minőség nyilvánvalóan nem lehet életképes cél. Watkins utalva Victor és munkatársai kutatásaira (Victor 2005) megállapítja, hogy a valódi értékkeremtő folyamatokban - ahol mindenkor az érvényesül, amit a vevők akarnak – egy támadó, (offenzív) minőségű termék vagy szolgáltatás jön létre. Ezáltal a vállalkozások jelentős versenyelőnyt és üzleti kiválóságot érnek el. Ebben a dinamikus minőségkonceptióban a minőség célként jelenik meg, vagyis nem csak a termékek és a szolgáltatások színvonalát, hanem a teljes vállalkozást jellemzi. Ebben megjelennek azok az érdekeltek (érintett csoportok), akik közvetlen vagy közvetett elvárásaikkal befolyásolják a vállalkozás sikerességét. Ebben az értelmezésben a minőség, mint hozzáadott érték, túlmutat a szabályozott műszaki tartalom. Parányi György szerint a fejlődés legújabb fázisa annak

felismerése, hogy a minőség alakítása és értelmezése nem öncél, hanem a versenyképesség kulcshozza, ugyanakkor alapvető cél a minőségi teljesítményt nyújtó szervezet létrehozására (Parányi 1999).

A vállaltoknak azon törekvése, hogy képesek legyenek megfelelni az érdekeltek elvárásainak kapcsolatba hozható a minőségképesség fogalmával.

MINŐSGKÉPESSÉG

A minőségképesség fogalma klasszikusan a termék-előállító folyamatokra értelmezett. E jellemzően ismétlődő folyamatok kézben tartása mérhető paraméterek segítségével történik. A folyamatok változékonyságát (szórását) a véletlen és veszélyes hibák okozzák, mely részletezése nem tárgya a dolgozatnak. Amennyiben sikerül a nem szabályozott változékonyságot a kiinduló adatok szabályozásával és a folyamatok pontos követésével megszüntetni, lehetőség nyílik arra, hogy a véletlen hibák nagyságát becsüljük. A folyamatok minőségképessége azok stabilitásából és teljesítőkéességéből származtatható. Minőségügyi statisztikai módszerekkel (SPC*) e folyamatok kielégítő módon jellemezhetők. Az így értelmezett minőségképesség a fent említett statikus minőség előállításának eszköze, a terméket előállító folyamatok megbízhatóságát jellemzi, valójában a minőségsszabályozás területéhez kapcsolódik.

A minőségképesség fogalmának átalakulása

A minőségfogalom átalakulásával a minőségfunkció szerepe megnőtt. Habár nagy utat járt be a megfelelés ellenőrzéstől kiindulva a folyamatszabályozáson keresztül a folyamat- és rendszerszemléletű irányítási rendszerekig, elsődleges funkciója még mindig a műszaki (jogi) szabályozáshoz kapcsolható. A múlt század 80-as éveitől kezdődő látványos gazdasági átalakulás szükségessé tette a műszaki szabályozás átalakítását. Kezdetben nehézséget okozott a kötelezően alkalmazott technikai szabályok és az önkéntes szabványok alkalmazása. A nemzetközi szabványok és a megfelelés-értékelés együtt határozták meg a termék-előállításához kapcsolódó folyamatok fejlődését és a nemzetközi kereskedelem ösztönzését.

* SPC - Statistical Process Control

Az Európai Unió saját gyakorlatában a termék-előállítás rendszerének értékelésére és tanúsítására az ISO 9000-es szabványokat ismerte el, mely választható elemként megjelent a megfelelés-értékelésben. A dolgozatnak nem célja az említett szabványok értelmezése, de széles körben történő alkalmazásuk miatt néhány alapvető megállapítást szükséges megtenni. Jellemzően az ISO 9001-es szabvány alkalmazási területe a belső minőségirányítási rendezettségnek és azoknak a minőségbiztosítási intézkedéseknek a meghatározásával foglalkozik, amelyeket kifelé kell megtenni, hogy felkeltse a szervezettel kapcsolatban álló érdekelt felek bizalmát. A szabvány tipikus alkalmazási területe az üzleti kapcsolatok erősítésére szolgáló, a tanúsítványt eredményező tanúsító audit. Ez a vállalati „teljesítmény” vagy más néven képesség nevezhető statikus minőségképességnek is. A statikus minőség és az azt teljesítő tanúsított, szabványos minőségirányítási rendszer létjogosultsága és értéke épp ezért a piac igényeitől függ. Elsősorban olyan szegmestált piacokon lesz indokolt ennek a tanúsított minőségképességnek az alkalmazása, ahol a hibás termék veszélyt jelent, ezért a hibamentességnek döntő szerepe van a piacra jutásban és a versenyben maradásban. Azonban a piacnyerést és versenyelőnyöket tekintve a szabványos minőségképességet értékelő tanúsítvány alapján a vállalkozások nem képesek magukat tartósan megkülönböztetni versenytársaiktól. Egyrészt a tanúsítvány csak addig jelenthet előnyt a piacon, ameddig a versenytársak nagy része nem rendelkezik hasonló dokumentummal. Másrészt a tanúsítás nem ad képet a versenyelőnyökről, nem írja le a vállalat üzleti eredményességét, mert az értékelés azokra a körülményekre és eszközökre vonatkozik, amelyekkel szavatolják a vevői elvárásokból megfogalmazott konkrét termékjellemzőket (Marosi, 2005).

A vállalkozások szervezeti kultúráját tekintve a rend és műszaki fegyelem területén vitathatatlan tény a széleskörűen alkalmazott minőségirányítási rendszerek gazdaságtörténeti szerepe. A minőség integrálódásával, azaz a sikeresen és eredményesen bevezetett minőségirányítási szabványok alkalmazásával egy szervezet hosszú távon meg tudja őrizni versenyképességét azáltal, hogy képes rendezetten megújítani folyamatait, eljárásait, alapvető kompetenciáit. A hatékony gyártási eljárások, korszerű szervezési és irányítási módszertanok elterjedésével és alkalmazásával a versenyben levő vállalatok mára már képesek ugyanolyan hatékonysággal termelni, így ezek a szervezetek az ár alapján sem tudják már magukat megkülönböztetni a versenytársaiktól.

Az ISO 9001 szándéka és – ami ennél fontosabb – gyakorlata tehát elmaradt a globális gazdaságban a versenyképességhez kapcsolódó, a társadalom igényeire gyorsan reagáló minőségkoncepció mögött. A piacnyerést, a versenyelőnyöket tekintve az élenjáró

vállalatoknak szükségük van arra, hogy a minőséget dinamikus módon értelmezzék, és szervezeti képességeiket is ehhez fejlesszék.

Shoji Shiba a minőség három legfontosabb alappillérét úgy fogalmazta meg, hogy az logikailag jól illeszthető a vállalkozások piaci célkitűzéseihöz (Shiba 2006). Az első alapelv a teljesítmény fenntartása érdekében történő ellenőrzés, ami a piacra jutás feltétele. Ez a cél a statikus minőségfogalommal és a rendszertanúsítvány megszerzésével hozható kapcsolatba. A második alapelv az olcsóbb és jobb minőségű termékeket eredményező differenciált fejlesztés, ami a piacon maradás alapja, melyet már részben korlátozhat egy tanúsított rendszer. A vállalatnak saját céljaihoz fel kell építenie versenysztratégiáját, ezt létrehozhatja a minőségirányítási rendszerszabványok innovatív alkalmazásával is. Ebben az esetben a tanúsítást felválthatja a stratégiához kidolgozott önértékelés. A harmadik alapelv egy áttörés, mely során a vállalat üzleti élete követni képes a társadalom gyors változásait. Ez egy új szemléletet igényel, melyben a nézőpont fordított, vagyis mindennek az alapja a vevő (és az érdekeltek) gondolatainak megvalósítása. Ez az üzleti sikeresség kibontakozásában, a dinamikus minőségkonceptió alkalmazásával, az üzleti menedzsment-rendszerek kiválóságra törekvésében valósulhat meg.

ÖSSZEFOGLALÁS

A dinamikus minőségkonceptióból kiindulva könnyen belátható, hogy csak a minőségfunkció alkalmas a rendszerek fejlesztésére, értékelésére és irányíthatja a rendszer területének és alkalmazásának kiterjesztését olyan folyamatokra is, melyek nincsenek az ISO 9001-es szabványban. Napjainkban a vállalkozások folyamatokba szervezett erőforrásokból álló egységként tekinthetők, melyben megjelenő tevékenységek képesek a vevő számára szükséges értéket előállítani. Amennyiben a vállalkozások képesek összhangba hozni alapvető értékteremtő folyamataikat a menedzsment folyamatokkal, olyan integráció jön létre, mely új alapokra helyezi azok működését. A minőség meg fog jelenni minden funkcióban és területen, és magában hordozza az állandó változás, folyamatos fejlődés lehetőségét. Ennek a kreatív fejlesztésnek és értékteremtésnek egy tanúsított minőségirányítási rendszer nem ad következetes alapot, mivel a hangsúly és az értékelés az előírások elvégzésén, betartásán van. Itt a minőségképesség egy megbízható eszköz a követelményeket kielégítő termékminőség eléréséhez. Ellenben ahol az üzleti kiválóság a cél, ott a vevők igényeinek termékminőségben megfogalmazott követelményei, a szervezet egészéhez hozzáadott dinamikus minőségként

vezethetők végig a folyamatokon, és a teljes vállalkozás megújuló minőségképességét, kiválóságát eredményezi. Ebben az új felfogásban a minőségképesség olyan összetett fogalom válik, mely egyidejűleg feltételezi a minőségdimenziók (termékminőség, költség, rendelkezésre állás, biztonság, etika) és a teljes körű minőség megvalósulását.

IRODALOMJEGYZÉK

- Garvin D., 1984: What does product quality really mean?, Sloan Management Review 26, No.1: 25-43,
- Juran J., 1970 Consumerism and product quality, Quality Progress 3, No. 7:18
- Marosi T., 2005 Európai tendenciák a minőségügyi rendszerek kiépítésében, Európai Kihívások Tudományos Konferencia, 2005. november 3., Szeged, ISBN 9634827578, 449. o
- Parányi Gy., 1999 Vállalati versenyképesség, potenciál és minőségképesség, Vezetéstudomány, 30. évf. 1. szám.
- Seghezzi H.D., 2004: A minőségirányítás szerepe a jövőbeli Európában, Minőség és Megbízhatóság. 2004/1
- Shiba Sh., 2006: Sikereim kulcsa, Minőség és Megbízhatóság, 2006/4
- Victor E.S.-
Frank K.F. 2005: „There is more to quality than continuous improvement: Listening to Plato”, Quality Management Journal, Vol. 12, No.1.
- Watkins D.K., 2006: Gondolatok a minőség jövőjéről, Magyar Minőség, 2006/3